

## **Cómo llegamos a nuestros usuarios en las puertas del Siglo XXI?**

### **El caso particular de la Biblioteca Central de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires.**

#### **Resumen**

En este trabajo se plantean cuales son las mejores formas de llegar a nuestros usuarios en este nuevo paradigma que representa Internet.

Para contextualizar la necesidad cada vez más imperiosa de utilizar herramientas como el World Wide Web, se describen los temas que se relacionan con esta exigencia.

Los mismos van desde la disminución de los presupuestos para la compra de Bibliografía, el incremento del volumen de la información, la desactualización de los planes de estudio de las Escuelas de Bibliotecología así como el cambio cualitativo del perfil del usuario, quién debido a las nuevas tecnologías y servicios ofrecidos en Internet es impulsado al irreversible proceso de transformarse en usuario final.

Se exponen las acciones que esta tomando la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales al respecto, ejemplificando con el WWW de la Biblioteca y la implementación de nuevos servicios en función de las nuevas formas de llegar al usuario.

Se desprende de este trabajo que nuestro primordial objetivo es acercarnos a cada uno de nuestro usuarios, los de nuestra facultad, pero ya que Internet funciona como una gran “vidriera”, nos presentamos a la región y al mundo.

#### **Autoras:**

Bibl. Floriana Colombo - Responsable a cargo del Servicio de Referencia

e-mail: flor@gbl.fcen.uba.ar

Lic. Nancy D. Gómez - Sub-Secretaria Académica de Biblioteca.

e-mail: nancy@gbl.fcen.uba.ar

Biblioteca Central “Luis F. Leloir”.

Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Universidad de Buenos Aires.

Pabellón II, Piso 1 Ciudad Universitaria

(1426) Buenos Aires.

T.E. y Fax: 782-0610

**Como llegamos a nuestros usuarios en las puertas del siglo XXI?: el caso particular de la Biblioteca Central de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad de Buenos Aires.**

Bibl. Floriana Colombo

flor@gbl.fcen.uba.ar

Lic. Nancy Diana Gómez

nancy@gbl.fcen.uba.ar

Biblioteca Central "Luis F. Leloir".

Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Universidad de Buenos Aires

**Introducción**

La materia convocante de este encuentro son las Bibliotecas Universitarias, y el tema marco de la XXXI Reunión Nacional de Bibliotecarios es la integración regional dada por el Mercosur; creemos que con nuestra ponencia focalizamos ambos temas, ya que la propuesta es cautivar a nuestros usuarios ofreciendo todos nuestros servicios, a través de la home page de la Biblioteca, en Internet.

De una forma inmediata buscamos satisfacer las necesidades de nuestros usuarios: alumnos, docentes, investigadores, becarios. Pero al mismo tiempo al estar representados en Internet apuntamos a que cualquiera pueda ingresar a buscar la información disponible y así abrirnos a la región y al mundo.

Esta nueva forma de llegar a los usuarios a través de Internet por medio de nuestra home page, no es una actividad aislada, sino que forma parte de un proyecto global que la Biblioteca esta encarando ante el desafío que presuponen las nuevas tecnologías de la información.

Algunas de las actividades en desarrollo son las siguientes:

- Instalación de un sistema integrado y un catálogo en línea con interfaces de redes.
- Conversión de parte importante del acervo bibliográfico (teniendo en cuenta el material de las bibliotecas departamentales e institutos) en forma legible por computadora e incorporarlos para su acceso al catálogo en línea.
- Capacitación del personal de la Biblioteca para instalar el concepto de mejora continua y extenderlo a los Servicios.
- Capacitación de usuarios (estudiantes, docentes) y personal en el uso de las nuevas tecnologías de la información.
- Pasantías de estudiantes de Bibliotecología.
- Transformación edilicia, conversión de un sistema de estantería cerrada a estantería abierta. Como estrategia fundamental para atraer al usuario.

En un marco superior, la Universidad de Buenos Aires a través de una Resolución del Consejo Superior (222/94) ha establecido los lineamientos para una política bibliotecaria de las Unidades Académicas de la UBA, donde expresa que “la misión de la biblioteca universitaria consiste en ser una herramienta de apoyo a la enseñanza de grado, la educación continua de postgrado, el desarrollo de la investigación y de la extensión”. Las innovaciones que se están llevando a cabo, tienen como objetivo inmediato satisfacer a los usuarios y como meta posterior cumplir con lo dispuesto por los lineamientos de la Política Bibliotecaria en lo referente a las Bibliotecas Académicas; insertándose de esta manera en el Proyecto REBIUBA cuyo objetivo general es “brindar servicios a diferentes usuarios (docentes, estudiantes, graduados), mediante la coordinación y la cooperación entre las bibliotecas de las Unidades Académicas de UBA”. Culminando con la inclusión, en un contexto Institucional más amplio, en el Proyecto de la Red de Interconexión Universitaria.

### **Diagnóstico de la situación:**

El acceso a la información por parte de los usuarios en general y de los investigadores y científicos de las ciencias puras en particular, ha cambiado.

Este cambio se debe a la aparición de Internet y a la cada vez más fácil disponibilidad de esta tecnología por parte de este grupo de usuarios.

Ahora, cómodamente instalado en su lugar de trabajo este usuario (ávido de información, actualizado, demandante permanente, conocedor de las nuevas tecnologías, bilingüe) accede a mayor información que antes de la aparición de Internet en forma gratuita y libremente.

De la mano de esta disponibilidad en el acceso de Internet se presentan diversas situaciones:

- Masiva disponibilidad de la tecnología de comunicación en forma de PC, módem, fax, e-mail, teleconferencias, etc. Las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación que están hoy disponibles son mucho más poderosas que aquellas que estaban disponibles años atrás. Los canales de acceso, distribución y conocimiento de la información son más diversos; ellos colapsan el tiempo de espera y proveen de herramientas directas al usuario.
- Proliferación de la información.  
Como todos sabemos cada vez se publica más información, no solo en forma impresa, sino ahora vía electrónica, y de una manera totalmente informal como son los debates electrónicos, manera muy común en estos días entre científicos, además de las listas de discusión, ya más conocidas. Cada vez se hace más difícil encontrar, limitar, encuadrar toda esa información para después ponerla a disposición de otros que la necesiten.
- Usuarios con un mayor “horizonte de expectativa”<sup>(1)</sup>. El usuario se ha convertido en alguien capaz de elegir por sí mismo, mucho más demandante y capacitado ya que se han

incrementado sus opciones y alternativas . Tiene mayores exigencias y puede conseguir la información por sí mismo.

- Información electrónica de texto completo.  
Cada vez es más fácil encontrar información de este tipo en Internet. El usuario que en otro momento tenía cautiva la Biblioteca, por esta razón, puede conseguir ahora el documento completo por vía electrónica.  
Las grandes Universidades del mundo, de hecho, ponen a disposición del público , vía Internet , los “ papers” que sus investigadores publican.  
También las casas Editoriales , no solo publican las revistas en forma impresa , sino en forma electrónica .
- La adquisición de materiales impresos se encuentra totalmente modificada por los nuevos formatos accesibles en línea, que ofrecen una mayor versatilidad en sus usos y en su puesta a disposición de los usuarios.
- Los libreros y editoriales dan más servicios, se presentan como competidores ante el usuario final, ofrecen acceso a sus catálogos, en algunos casos resúmenes o texto completo de la revista. Se están preparando para cautivar al usuario final, ya sea dándoles tablas de contenido, novedades bibliográficas, compra de materiales en forma directa, a través de las tarjetas de crédito(simplificando al máximo las modalidades de pago).
- El acceso al documento primario no se realiza exclusivamente por medio de la Biblioteca. Se está perfilando un cambio en el concepto de “documento primario”, lo mismo que los documentos primarios están en vías de dejar de ser los libros o los artículos editados en las publicaciones periódicas, para pasar a ser las informales o formales charlas que los científicos mantienen vía Internet (de hecho en Europa se están haciendo estudios sobre esta nueva modalidad de los científicos y de sus reconocimientos académicos, que siempre se evaluaron por su producción bibliográfica y la importancia de la fuente en que publican sus investigaciones).El usuario ya no necesariamente debe recurrir a la biblioteca para obtener el artículo científico que necesita, sino que lo puede conseguir desde el primer momento que se propuso investigar un tema en Internet, apostando por ejemplo que en UNCOVER lo va a obtener y directamente pide que se lo envíen (si posee una tarjeta de crédito o la de alguien en menos de 10 días tendrá el paper que necesita y por un poco más de dinero lo tendrá vía fax en 24 hs) Esto no es una promoción de UNCOVER sino la realidad a la que nos enfrentamos.

<sup>(1)</sup> Jauss, H. La literatura como provocación. Barcelona, Península, 1979.

- Reducción de los recursos para la adquisición de los materiales bibliográficos.  
La disminución presupuestaria a nivel mundial para los recursos bibliográficos, nos esta haciendo ver que hay que tratar de plantear criterios de recorte antes que estos toquen nuestra puerta. Tener bien claro cual es nuestra colección núcleo, la vieja discusión de just in case vs just in time.
- Aumento de los costos de las publicaciones periódicas por los valores agregados, distribución, etc.

Ante todos estos cambios en el contexto y con los materiales con los que los bibliotecarios y las bibliotecas trabajan, se desprende lógicamente un cambio en las Instituciones y en sus recursos humanos.

Debemos estar concientes en primer lugar que estos cambios existen y luego sumarnos a ellos aunque tanto en las Instituciones como en las personas entren en un estado de inquietud primero y de transición después.

Por ello hemos puntualizado :

- Actualizarse en las nuevas tecnologías.  
“Training” permanente en el manejo de nuevos formatos y software.
- Tener la habilidad de identificar, anticipar y responder rápidamente a los constantes cambios de las necesidades de los usuarios.
- Crear nuevos servicios y cambiar o actualizar los corrientes.
- Tener en cuenta y evaluar la adquisición de los materiales, en cuanto al concepto “just - in-case” y just-in-time”, los costos y beneficios de cada tendencia.
- Tener en cuenta la infraestructura necesaria para implementar dichos cambios, no solo en cantidades de equipos sino en espacio; cambios en los sectores de deposito, atención al publico, etc.
- La biblioteca debe convertirse en un guía calificado y organizador de las vías de acceso pertinentes. Como antes su misión ha sido ayudar al usuario a moverse entre los libros; hoy será ayudarlo a moverse entre la información electrónica.
- Deberá desarrollar las mejores estrategias para brindar servicios de referencia de excelente nivel.
- Las escuelas de Bibliotecología , deberán formar a los estudiantes para estos cambios, no solo haciendo conocer los nuevos soportes y las nuevas tecnologías, sino también

concientizarlos en esta nueva realidad en la que van a tener que desarrollarse profesionalmente.

Como consecuencia de ésto, las escuelas de Bibliotecología , deberán aggiornar sus planes de estudios y fomentar la creación de postgrados, becas en el exterior para perfeccionamiento de docentes y graduados; como así también fortalecer el área de investigación en esta disciplina.

- Ir con la Biblioteca al encuentro del usuario de manera impetuosa. Aparecer en su escritorio de trabajo, sin limitaciones de horarios de atención , días feriados, etc.
- Cambiar el foco de atención hacia las cosas, (colección ) y pasarlo hacia el usuario y sus necesidades. La biblioteca debe cambiar ahora porque sus usuarios necesitan este cambio; ellos necesitan nuevos servicios, más rápidos, menos burocráticos.
- Estar presente en todo este mundo nuevo, con su WWW.

### **La Biblioteca Central “Luis F. Leloir”**

En 1995 se crea su sitio en Internet, para que sus usuarios puedan encontrar la información de la Biblioteca, horarios, servicios, novedades bibliográficas, links a otras Bibliotecas en el área científica, como así también los lugares de interés de cada área temática.

Sabiendo que esta Facultad puede ofrecer a su planta estable de docentes, investigadores y también a sus alumnos el acceso a Internet y contando con equipos suficientes, creemos que no debemos desperdiciar esta situación no tan común en el área académica.

Así, se describen más abajo la cantidad de cuentas abiertas por Departamento y la posibilidad que tienen de acceso a Internet.

En la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la UBA, existen 11 Departamentos con alrededor de 1322 profesores, docentes auxiliares , becarios de la planta estable de la Facultad, sin contar el personal del CONICET que tiene su lugar de trabajo en la Facultad y alrededor de 4800 alumnos.

Estos datos son de 1996.

En cada departamento existen accesos a Internet, lo que significa una gran cantidad de usuarios de Internet (Fig. 1).

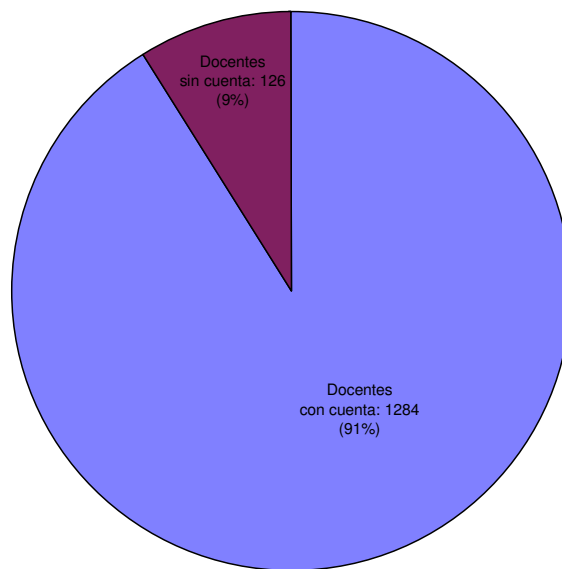
Departamento	Cant. De Docentes	Cant. De Cuentas	Acceso a Internet
--------------	-------------------	------------------	-------------------

ATMÓSFERA	53	60	TODAS
COMPUTACIÓN	120	200	TODAS
BIOLOGÍA	248	250	TODAS
FÍSICA	197	250	TODAS
GEOLOGÍA	126	130	50
MATEMÁTICA	134	150	TODAS
QUÍMICA INORGÁNICA	101	83	TODAS
QUÍMICA ORGÁNICA	119	95	TODAS
QUÍMICA BIOLÓGICA	142	112	TODAS
INDUSTRIA	44	80	TODAS
INSTITUTO DEL CALCULO	7		TODAS

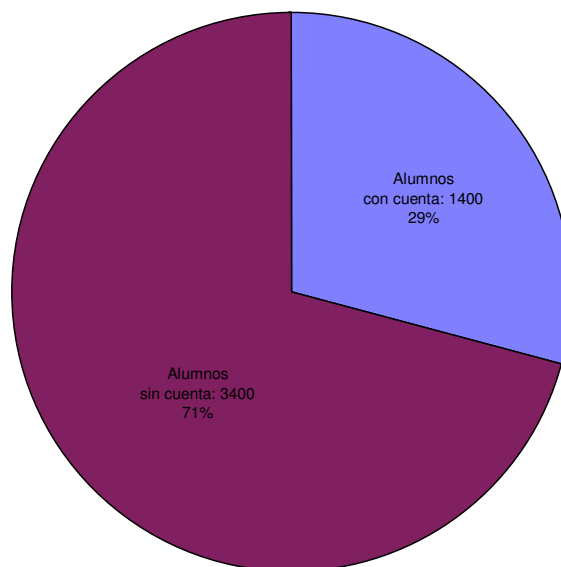
En cuanto a los alumnos que cursan su carrera en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (Fig. 2):

ALUMNOS	4800	500(CE)	TODAS
		900(DC)	TODAS

LAB. DE COMPUTACIÓN : ACCESO LIBRE



Docentes con acceso a Internet (Fig. 1)



Alumnos con acceso a Internet (Fig. 2)



Por ello creemos que para nuestros usuarios es más que importante tener acceso a la home page de una biblioteca que se presenta como una herramienta para brindar información puntual de la institución y servicio de referencia a nuestros usuarios en el área temática de la Facultad así como también a potenciales usuarios de la Universidad, la región y el mundo.

Para nuestros usuarios uno de los elementos más relevantes es que se optimiza el tiempo de búsqueda de información y se agilizan algunos procedimientos que se realizan en la Biblioteca, como ir a la biblioteca para consultar si tal o cual título de publicación existe y si no es así, que Biblioteca lo posee, completar formularios para solicitar artículos de publicaciones periódicas, consertar horarios para realizar búsquedas bibliográficas, completar los formularios “ad-hoc”, etc.

Para ello hemos puesto los mismos formularios en la WWW para ser completados por los interesados.

El acceso por parte de los usuarios a una mayor cantidad de información se traduce también en un incremento de las tareas de la biblioteca ya sea localizando home page de interés, solicitando o proveyendo más documentos, etc. Así es como la Biblioteca como institución no se ve afectada o menospreciada en su objetivo como en algunas partes se vaticina.

Nuestro objetivo final es crear la necesidad de que cada usuario visite primero la Home Page de la biblioteca antes de lanzarse al laberinto de información que es Internet.

### **Presentación del WWW de la Biblioteca**

Visítelo en nuestra URL

<http://www.bl.fcen.uba.ar>

### **Conclusión**

Ante esta nueva realidad, se hace imprescindible que las Bibliotecas estén representadas en Internet para tener entidad como tales.

Debido al uso masivo de la red de redes se hace dificultoso acceder a ella. Actualmente corren en un mismo canal la información comercial y la académica, lo que hace que los éstos se saturen . Pero es de esperar que en un futuro no muy lejano y debido a la diversificación de los servicios que prestarán las empresas de comunicaciones, este problema sea solucionado. Por lo tanto este es el momento de aprovechar la situación coyuntural, para fortalecer las home pages de las Bibliotecas, trabajar en ellas con las herramientas disponibles en el mercado haciéndolas atractivas para el usuario y seleccionando la información pertinente para éste.

Para ello el Bibliotecario se convierte en un usuario proactivo de Internet, busca, selecciona, analiza y evalúa la información disponible para luego hacerla asequible al usuario final.

Como señala Ricardo Rodríguez Pereyra; “El bibliotecario debe enfrentarse a un doble desafío, dejar atrás el retraso del desarrollo de nuestras bibliotecas (y sin tener esto

resuelto), acceder a las nuevas tecnologías, adaptarse a un mercado cambiante y ejercer un verdadero rol de administrador de los recursos de información”.

Por lo tanto, las Bibliotecas que adapten con éxito su sistema de almacenamiento, preservación, organización y distribución de la información a las nuevas tecnologías se transformarán en Instituciones fundamentales para el servicio de la comunidad que las alberga.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todo el personal de la Biblioteca por la participación y apoyo prestado en esta nueva etapa que esta transitando la Biblioteca y especialmente a Javier Nigro por su colaboración en selección de la tecnología apropiada y a Diego Burrieza por la confección y actualización de la Home Page de la Biblioteca.

### **Bibliografía**

- 1-How to evaluate a web site. Eureka!. 1997 (1). <http://www.gti.net/mocolib1/monthy.html>.
- 2-Schneider,K.G. We are the tomorrow's librarians: references. <http://www.bluehighways.com/bib.htm>.
- 3-Morgan,S. Developing academic library skills for the future. Library Review, 1996,45(5)40-53.
- 4-Rowley, J. Libraries and the electronic information marketplace. Library Review,1996, 45(7)6-18.
- 5-Schatz, B.R. Information retrieval in digital libraries: bringing search to the Net. Science, 1997,275,327.
- 6-Seggen, M von. Scientist, information seeking and reference services. Reference Librarian, 1995,49/50 95-104.
- 7-Nofsinger,M.;Bosh,A. Roles of the head of reference from the 1990's to the 21st century.Reference Librarian 1994,43,87-99.
- 8-Stoffle, C.J.;Renaud,R.; Veldof,J.R. Choosing our future. College & Research Libraries 1996, 57 (5) 213-233.
- 9-Herrera, Luis. Bibliotecas Universitarias Argentinas; sus capacidades operativas e institucionales. Buenos Aires, Ministerio de Cultura y Educación, 1995.
- 10- Bustos González, Atilio.; Gestión del Proceso de Cambio en la era de la Información. Conferencia Internacional de Bibliotecas de Educación Superior de América Latina y el Caribe. 25-27 Noviembre de 1996, Santiago de Chile.
- 11- Dowlin, Kenneth. Distribution in an Electronic Environment, or will there be libraries as we know them in the Internet World. Library Trends. 1995, 43(3), 409-417.
- 12- Pavis, P. Diccionario del teatro. Barcelona, Paidós,1990.
- 13- Rodríguez Pereyra, R. Las Bibliotecas Universitarias en la Argentina de Fin de Siglo. Ponencia presentada a la Mesa Redonda “Bibliotecas Publicas y Universitarias en América Latina” 14a. Bienal del Libro. San Paulo, Brasil, Agosto 1996.